

# RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

REITORIA DO INSTITUTO FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA  
DE GOIÁS  
IFG

2022

- ✓ SERVIÇO DE  
INFORMAÇÃO AO  
CIDADÃO (SIC)
- ✓ OUVIDORIA
- ✓ AUTORIDADE DE  
MONITORAMENTO  
DA LAI



**INSTITUTO FEDERAL**  
Goiás

# RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO - 2022

## SIC / OUVIDORIA / AM - LAI



### O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é a instância de efetivação do acesso à informação pública, que atende ao disposto no art. 9<sup>a</sup>, inciso I, da Lei nº 12.527/2011 e no art. 9<sup>a</sup> do Decreto nº 7.724/2012. O acesso à Informação, além de um direito garantido na Constituição brasileira, é também importante ferramenta de controle social na administração pública, de transparência, de prevenção e combate à corrupção e de fortalecimento da cidadania e da democracia. O IFG disponibiliza em seu site informações sobre o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), apresentando formas de contato e esclarecimentos sobre como proceder para solicitar uma informação relativa à Instituição. Também estão disponibilizados formulários de reclamação e de recursos para pessoa física e pessoa jurídica e o rol de informações classificadas e desclassificadas e seu relatório de atividades. O SIC do IFG recebe pedidos de informação por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) da Controladoria-Geral da União (CGU) e presta esclarecimentos presencialmente e via telefone.

### DADOS DO SIC/IFG NO PAINEL DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)

O Painel da Lei de Acesso à Informação (LAI) apresenta informações sobre números de pedidos e recursos, cumprimento de prazos, perfil dos solicitantes, transparência ativa, entre outros, cujos dados são extraídos da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

### QUANTIDADE DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - PLATAFORMA FALA.BR

Em 2022, o IFG recebeu 205 pedidos de informação por meio da Plataforma Fala.BR, diversos atendimentos telefônicos, além de atendimentos presenciais, os quais não puderam ser contabilizados pela ausência de uma ferramenta específica e também não puderam ser registrados no Fala.BR, pois os cidadãos não forneceram os dados para cadastramento.



- ✓ Respostas dentro do prazo legal - 100%.
- ✓ Tempo médio de resposta de 10, 83 dias.
- ✓ Uso de Prorrogações 8,78%.

## CLASSIFICAÇÃO POR TIPO DE RESPOSTA

<b>Acesso concedido</b>	<b>88,29%</b>
<b>Acesso negado</b>	<b>4,39%</b>
<b>Acesso parcialmente concedido</b>	<b>2,93%</b>
<b>Perguntas duplicadas/repetidas</b>	<b>1,46%</b>
<b>Informação inexistente</b>	<b>0,98%</b>
<b>Não se trata de pedido de informação</b>	<b>0,98%</b>

Fonte: Painel de Acesso à Informação/CGU

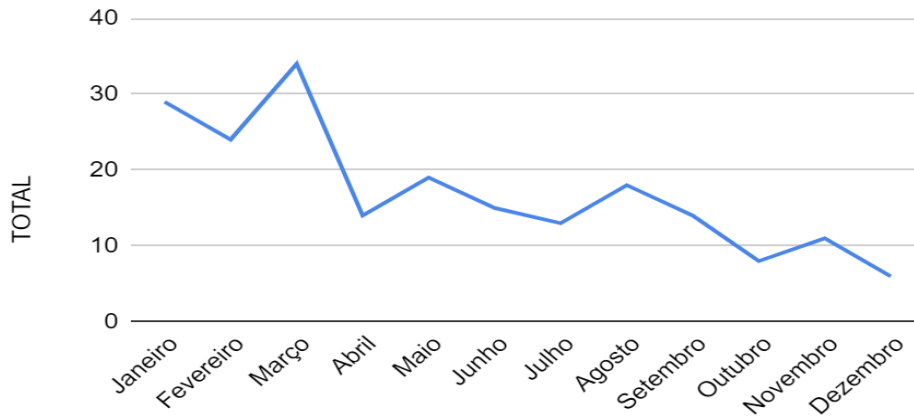
## PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO POR MÊS - PLATAFORMA FALA.BR

<b>2022</b>	<b>Total</b>
<b>Janeiro</b>	<b>29</b>
<b>Fevereiro</b>	<b>24</b>
<b>Março</b>	<b>34</b>
<b>Abril</b>	<b>14</b>
<b>Maio</b>	<b>19</b>
<b>Junho</b>	<b>15</b>
<b>Julho</b>	<b>13</b>
<b>Agosto</b>	<b>18</b>
<b>Setembro</b>	<b>14</b>
<b>Outubro</b>	<b>8</b>
<b>Novembro</b>	<b>11</b>
<b>Dezembro</b>	<b>6</b>
<b>Total</b>	<b>205</b>

Fonte: Painel de Acesso à Informação/CGU



## PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR MÊS EM 2022



## PRINCIPAIS INSTÂNCIAS DEMANDADAS

### Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional e Recursos Humanos

- Coordenação de Gestão de Pessoas
- Diretora de Desenvolvimento de Recursos Humanos
- Diretoria de Tecnologia da Informação
- Assessoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional

### Pró-Reitoria de Ensino

- Gerência do Centro de Seleção
- Diretoria de Gestão Acadêmica
- Coordenação Executiva

### Câmpus

- Coordenações de Registros Acadêmicos e Escolares
- Chefia do Departamento

### Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação

- Diretoria de Pós-Graduação
- Coordenação Executiva

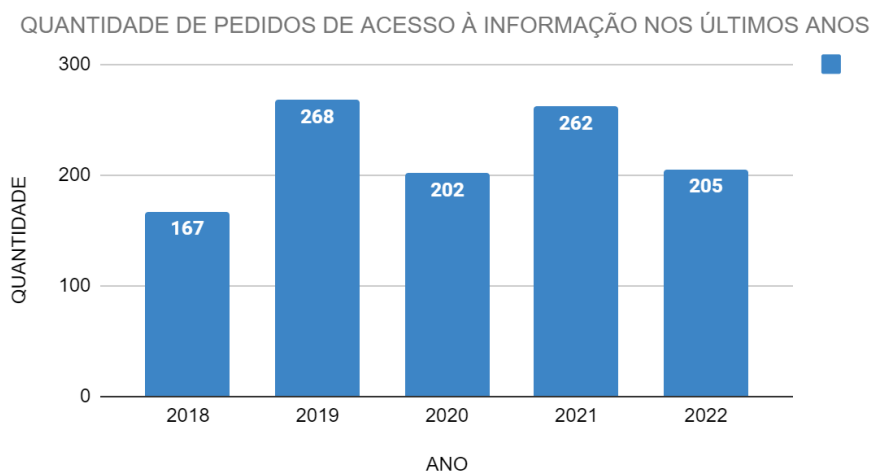
### Pró-Reitoria de Administração

- Diretoria de Administração e Gestão Orçamentária

Fonte: Planilhas controle SIC

## HISTÓRICO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS NOS ÚLTIMOS ANOS PELO SISTEMA E-SIC E FALA.BR

ANO	2018	2019	2020	2021	2022
QUANTIDADE	167	268	202	262	205





## OUVIDORIA

A Ouvidoria do IFG é a instância responsável por acolher e encaminhar manifestações e reivindicações da comunidade interna e externa, com atuação em todos os câmpus e na unidade reitoria, visando à melhoria dos processos institucionais, democráticos e transparentes.

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) é o canal para registro das manifestações para o IFG. Está disponível no endereço eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br>. Os tipos de manifestações recebidas são: denúncia, elogio, reclamação, solicitação, sugestão e simplifique.

O cidadão também pode ser atendido presencialmente na sala da Ouvidoria, com registro posterior da manifestação no Fala.BR. Ela está localizada no bloco 1 da Reitoria do IFG.

No ano de 2022, a Ouvidoria do IFG passou por transição na gestão mantendo o compromisso de garantir a qualidade do atendimento e aperfeiçoar os serviços prestados ao cidadão.

## ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Foram realizadas várias reuniões com a Gestão do IFG para apresentar os relatórios das manifestações recebidas que, após analisadas, possibilitaram auxiliar nas estratégias de melhoria da prestação de serviços ao usuário visando à sua plena satisfação.

Foram cumpridas as etapas previstas no cronograma de implementação do 1º Ciclo Integral de Avaliação de Maturidade em atendimento à determinação da Controladoria-Geral da União (CGU). Foi elaborado o Plano de Ação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) com previsão das ações a serem realizadas para alcançar o nível alvo de maturidade indicado pela Ouvidoria do IFG. Após a verificação e a validação realizada pela CGU, foram feitos ajustes dos níveis de

maturidade/evidências do preenchimento da autoavaliação.

A Ouvidoria compõe o Grupo de Trabalho de reformulação da Carta de Serviços ao Cidadão.

Em 2022, visando atender às expectativas da comunidade acadêmica, à necessidade de atualização profissional e ao cumprimento das metas do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) foram realizadas pela ouvidora várias capacitações.

No Programa de Formação Continuada em Ouvidoria da Ouvidoria-Geral da União (OGU):

- Proteção ao Denunciante.Carga-horária - 9 horas - 18 a 20 de maio de 2022;
- Avaliação de Serviços. Carga-horária - 9 horas – 28 a 30 de junho de 2022;
- Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Carga-horária - 9 horas - 26 a 28 de julho de 2022;
- Excelência em Ouvidoria.Carga-horária - 9 horas - 25 a 27 de outubro de 2022.

De Certificação em Ouvidoria - Escola Nacional de Administração:

- Gestão em Ouvidoria. 20 horas - janeiro de 2022;
- Controle Social. 20 horas - fevereiro de 2022;
- Introdução à Gestão de Projetos - 20 horas - fevereiro de 2022.

Outras capacitações:

- Pluralidade e Inclusão no Serviço Público. Escola Nacional de Administração Pública (ENAP). 21 horas, de 16/05/2022 a 20/05/2022;
- I Encontro de Câmaras de Mediação das Instituições Federais de Ensino Superior. Universidade Federal de Goiás (UFG). 10 horas - 14,15 e 16 de março de 2022;
- Formação em Gestão do Conflito em Instituições Federais de Ensino Superior. Universidade Federal de Goiás (UFG). 56 horas - 02/08/2022 a 14/09/2022;
- VI Seminário Goiano de Ouvidorias Públicas.Controladoria Geral do Estado de Goiás (CGE). Palácio Pedro Ludovico Teixeira. 4 horas - 18/10/2022.

## **DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA IFG- 2022**

O “Painel Resolveu?” apresenta dados sobre as manifestações feitas por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal. Os dados apresentados foram sintetizados e produzidos a partir de planilhas de controle interno das quantidades de

manifestações registradas na ouvidoria via e-mail e pelo Fala.BR no link: <https://falabr.cgu.gov.br/> O painel Resolveu? está disponível no link: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

### ➤ Total de demandas recebidas pela Ouvidoria

Tabela 1 – Tratamento das manifestações recebidas

Quantidade	
<b>Concluídas</b>	<b>249</b>
<b>Arquivadas</b>	<b>28</b>
<b>Total</b>	<b>277</b>

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

Observação: as manifestações recebidas são arquivadas quando não possuem elementos mínimos de relevância e materialidade no caso das Comunicações/denúncias que o manifestante é anônimo e não tem como solicitar complementação de informações.

### ➤ Detalhamento mensal de recebimento de manifestações

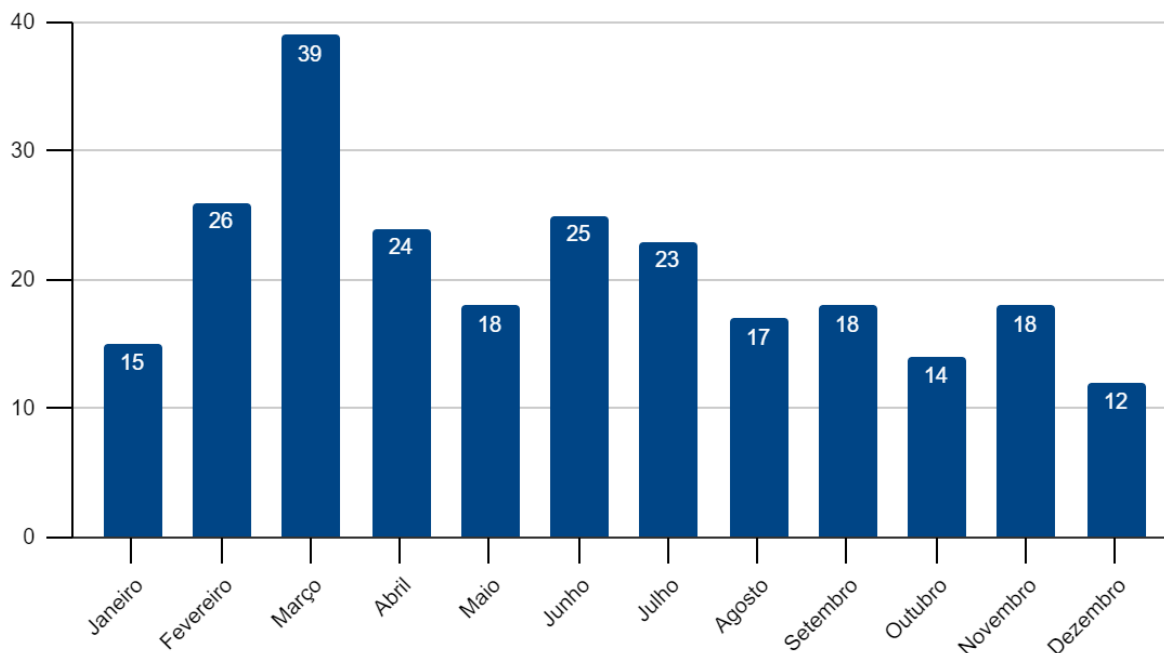
Tabela 2 – Detalhamento mensal das manifestações recebidas, respondidas e arquivadas

Mês	Manifestações tratadas	Manifestações arquivadas
<b>Janeiro</b>	<b>15</b>	<b>0</b>
<b>Fevereiro</b>	<b>26</b>	<b>1</b>
<b>Março</b>	<b>39</b>	<b>2</b>
<b>Abril</b>	<b>24</b>	<b>1</b>
<b>Maio</b>	<b>18</b>	<b>1</b>
<b>Junho</b>	<b>25</b>	<b>0</b>
<b>Julho</b>	<b>23</b>	<b>0</b>
<b>Agosto</b>	<b>17</b>	<b>0</b>
<b>Setembro</b>	<b>18</b>	<b>0</b>
<b>Outubro</b>	<b>14</b>	<b>10</b>
<b>Novembro</b>	<b>18</b>	<b>9</b>
<b>Dezembro</b>	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>TOTAL</b>	<b>249</b>	<b>28</b>

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG



Gráfico 1 – Detalhamento mensal das manifestações recebidas que foram tratadas e respondidas



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

### ➤ Prazo médio de atendimento

As unidades de ouvidoria deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa.

O tempo médio de resposta da Ouvidoria do IFG, no ano de 2022 foi de 14,98 dias. Os dados estatísticos envolvendo as três esferas federal, estadual e municipal estão disponíveis em Painel Resolveu? no link:

<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

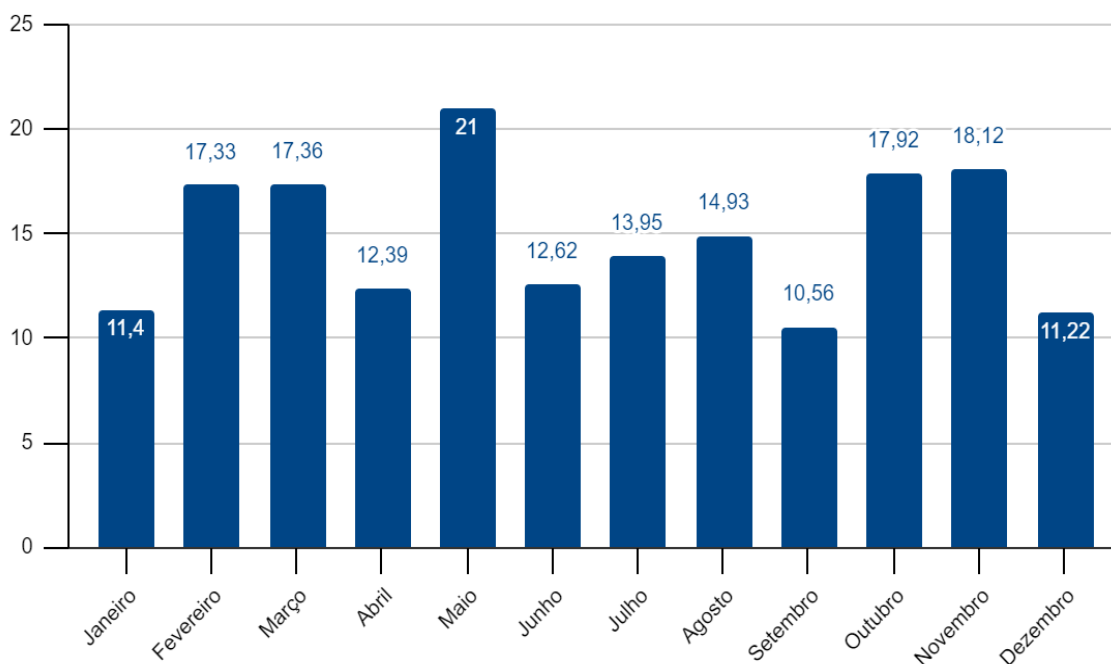
Tabela 3 – Prazo médio de atendimento da Ouvidoria (em dias)

Mês	Média
Janeiro	11,40
Fevereiro	17,33
Março	17,36
Abril	12,39
Maio	21
Junho	12,62
Julho	13,95
Agosto	14,93
Setembro	10,56
Outubro	17,92
Novembro	18,12
Dezembro	11,22
<b>Total</b>	<b>14,98</b>

Fonte: Painel Resolveu?

Gráfico 2 – Prazo médio de atendimento da Ouvidoria (em dias)

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria

➤ **Classificação por tipo de Manifestações recebidas na Ouvidoria**

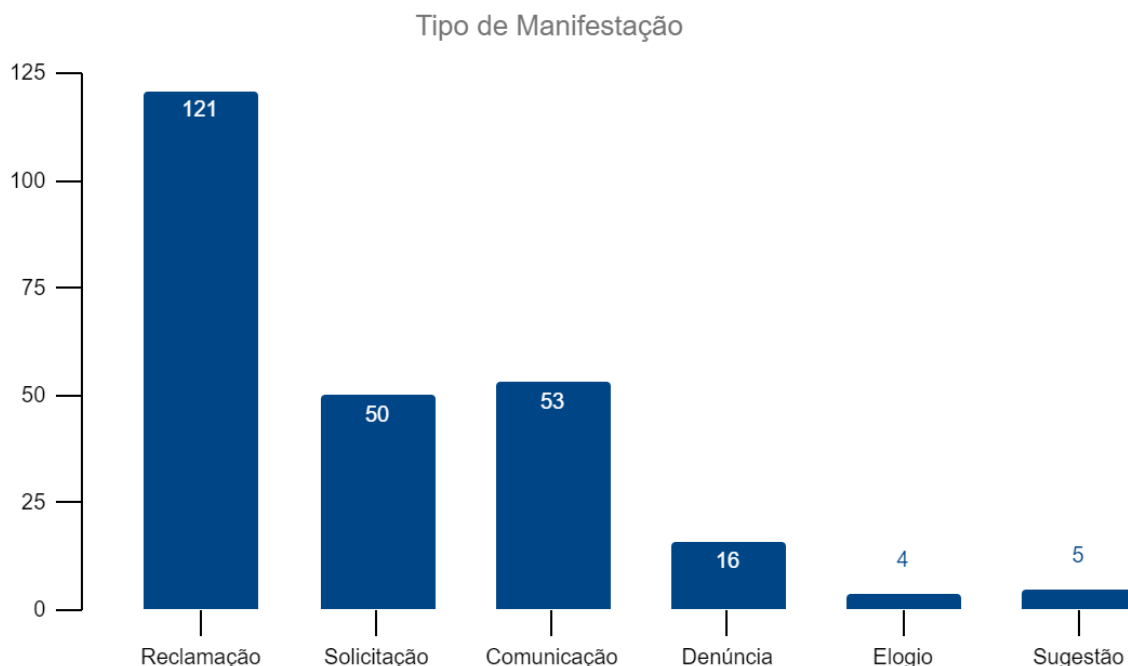
Tabela 4 – Tipo de Manifestações recebidas e concluídas

<b>Tipo</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Reclamação</b>	<b>121</b>
<b>Solicitação</b>	<b>50</b>
<b>Comunicação</b>	<b>53</b>
<b>Denúncia</b>	<b>16</b>
<b>Elogio</b>	<b>4</b>
<b>Sugestão</b>	<b>5</b>
<b>Total</b>	<b>249</b>

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria

Observação: A tipologia “comunicação” foi criada pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, neste tipo de manifestação tem-se o anonimato do cidadão. Nos outros tipos de manifestação a identificação é obrigatória. Essa tipologia faz com que as pessoas se sintam mais à vontade para se manifestarem, o que ajuda na participação social e na consequente melhoria dos serviços públicos prestados, porém, muitas vezes atrapalha na apuração dos casos narrados, pois, por diversas vezes faltam dados suficientes para que haja uma averiguação do fato ocorrido e, como a manifestação é anônima, não há como entrar em contato com o manifestante para pedir dados complementares que subsidiem a apuração. Além disso, o cidadão não tem acesso ao andamento e à conclusão da manifestação.

Gráfico 3 – Tipo de Manifestações recebidas e concluídas



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

### ➤ Perfil do público atendido

Tabela 5 – Perfil do público atendido

Perfil do Público Atendido	Quantidade
Discente	80
Não informado	65
Externo	77
Técnico Administrativo	37
Docente	18
<b>Total</b>	<b>277</b>

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria

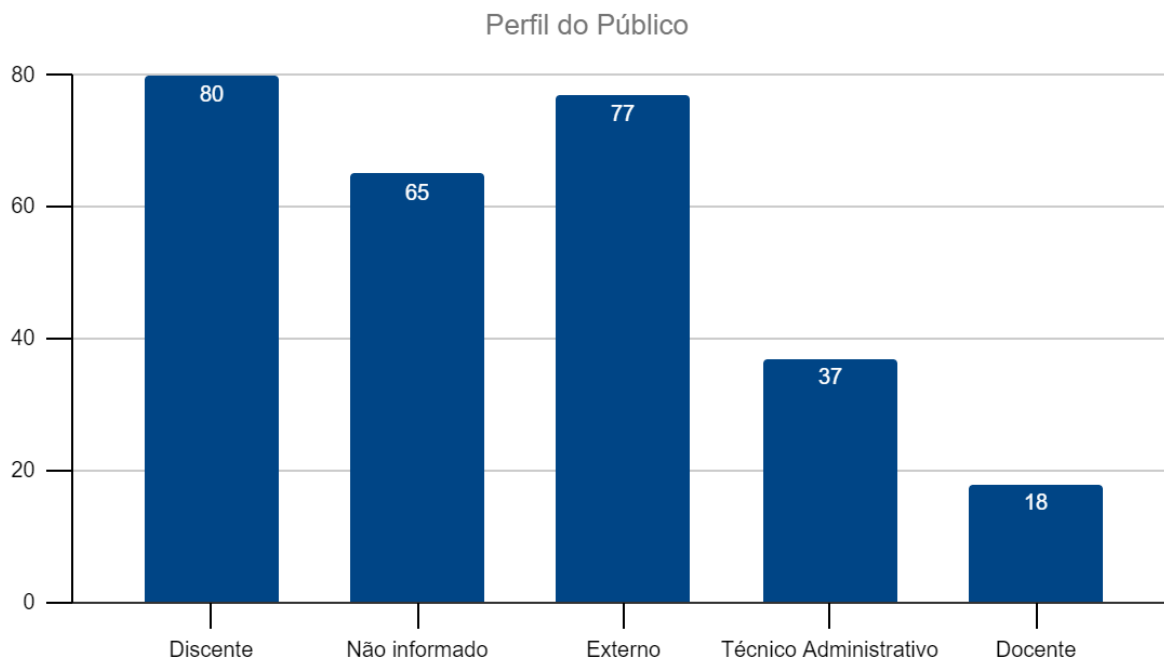


Gráfico 4 - Perfil do público - Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

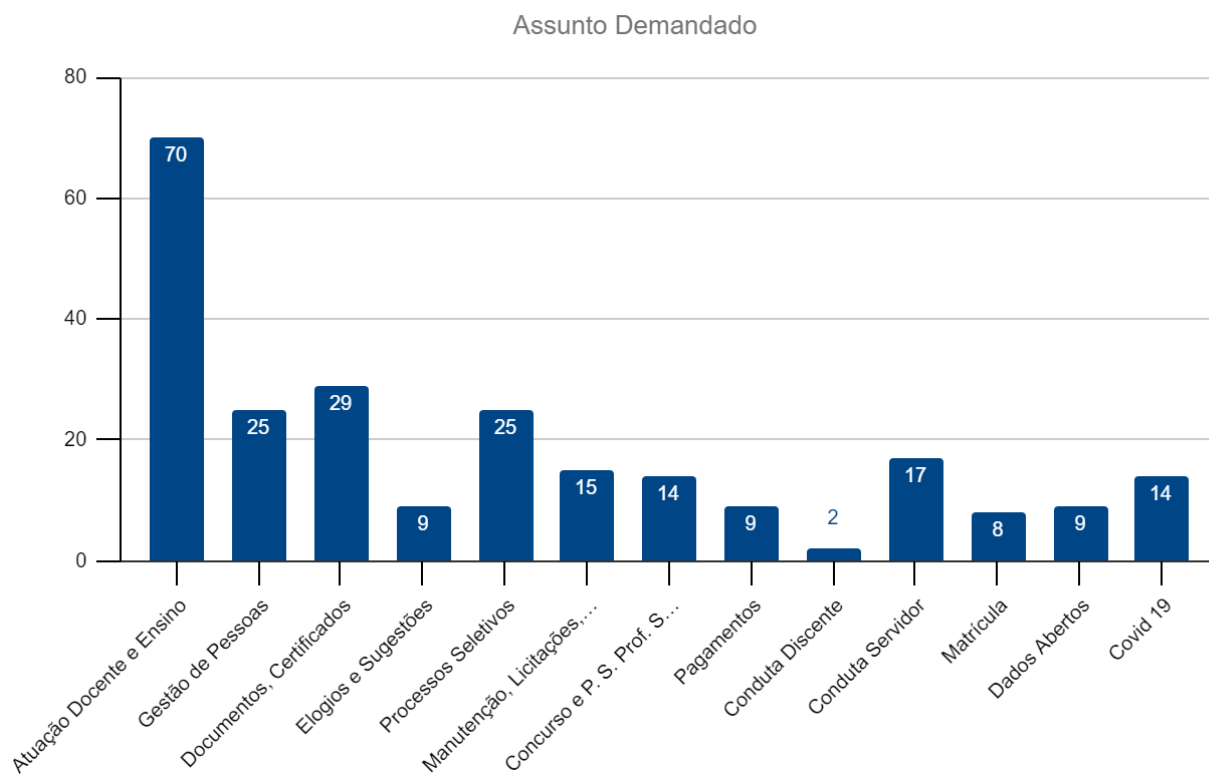
### ➤ Principais assuntos demandados à Ouvidoria

Tabela 6 – Principais assuntos demandados

Assunto Demandado	Quantidade
<b>Atuação Docente e Ensino</b>	<b>70</b>
<b>Gestão de Pessoas (atendimento, horário)</b>	<b>25</b>
<b>Documentos, Certificados</b>	<b>29</b>
<b>Elogios e Sugestões</b>	<b>9</b>
<b>Processos Seletivos - Centro de Seleção</b>	<b>25</b>
<b>Manutenção, Estacionamento, Licitações e uso de espaço</b>	<b>15</b>
<b>Concursos Servidores</b>	<b>14</b>
<b>Pagamentos</b>	<b>9</b>
<b>Conduta Discente</b>	<b>2</b>
<b>Conduta Servidor</b>	<b>17</b>
<b>Matrícula</b>	<b>8</b>
<b>Dados Abertos</b>	<b>9</b>
<b>COVID</b>	<b>14</b>

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

Gráfico 5 – Principais assuntos demandados



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

### ➤ Instâncias demandadas pela Ouvidoria

Tabela 7 – Quantitativo de manifestações por instância demandada

Instância Demandada	Quantidade
<b>PROEN</b>	<b>23</b>
<b>PROPPG</b>	<b>3</b>
<b>PRODIRH</b>	<b>32</b>
<b>PROAD</b>	<b>5</b>
<b>PROEX</b>	<b>2</b>
<b>Câmpus Goiânia</b>	<b>58</b>
<b>Câmpus Goiânia Oeste</b>	<b>7</b>
<b>Câmpus Luziânia</b>	<b>6</b>
<b>Câmpus Valparaíso</b>	<b>6</b>
<b>Câmpus Anápolis</b>	<b>4</b>

<b>Câmpus Aparecida de Goiânia</b>	<b>13</b>
<b>Câmpus Jataí</b>	<b>7</b>
<b>Câmpus Uruaçu</b>	<b>6</b>
<b>Câmpus Formosa</b>	<b>16</b>
<b>Câmpus Inhumas</b>	<b>1</b>
<b>Câmpus Águas Lindas</b>	<b>11</b>
<b>Câmpus Cidade de Goiás</b>	<b>6</b>
<b>Câmpus Senador Canedo</b>	<b>4</b>
<b>Câmpus Itumbiara</b>	<b>11</b>
<b>Gabinete da Reitoria</b>	<b>9</b>
<b>SIC (encaminhado)</b>	<b>49</b>
<b>Instituto Federal Goiano (encaminhado)</b>	<b>25</b>
<b>Outras</b>	<b>19</b>
<b>TOTAL</b>	<b>323</b>

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

### Instancias Demandadas

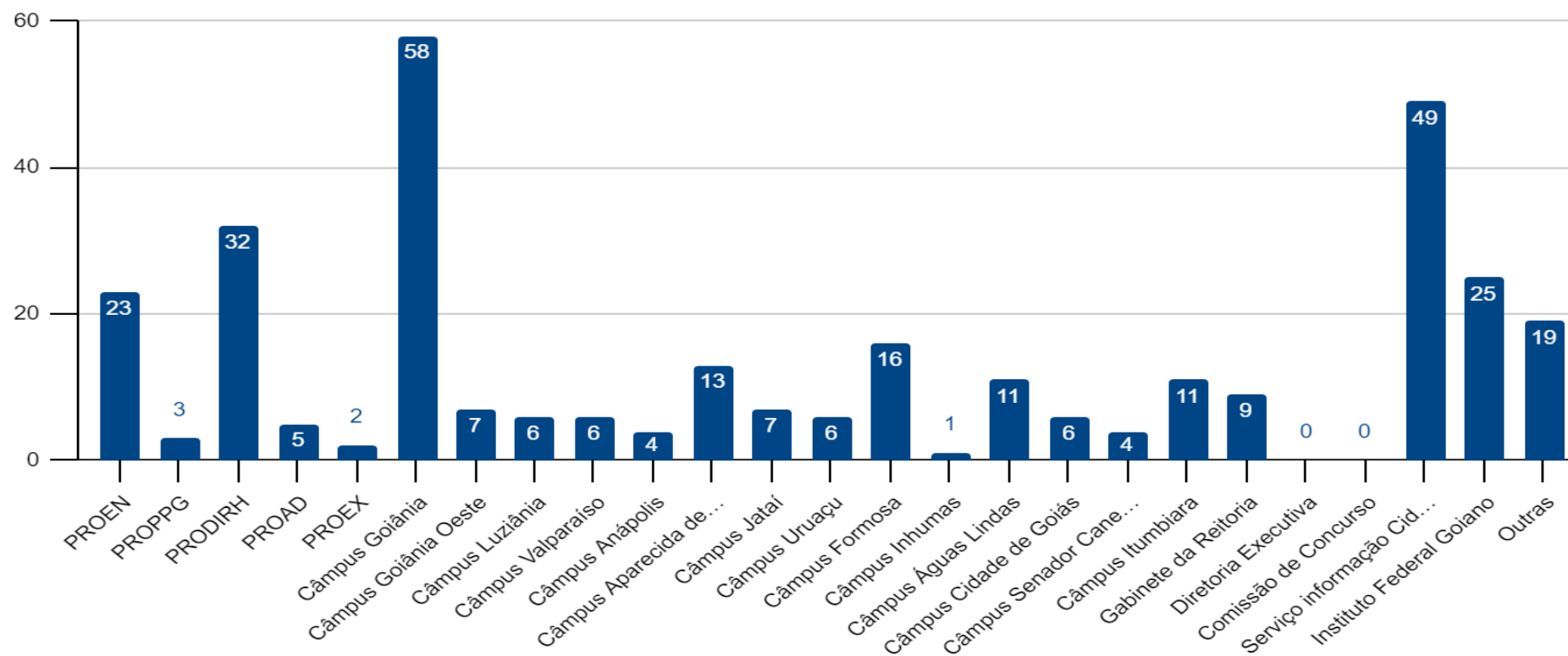


Gráfico 6 - Instâncias demandas- Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG



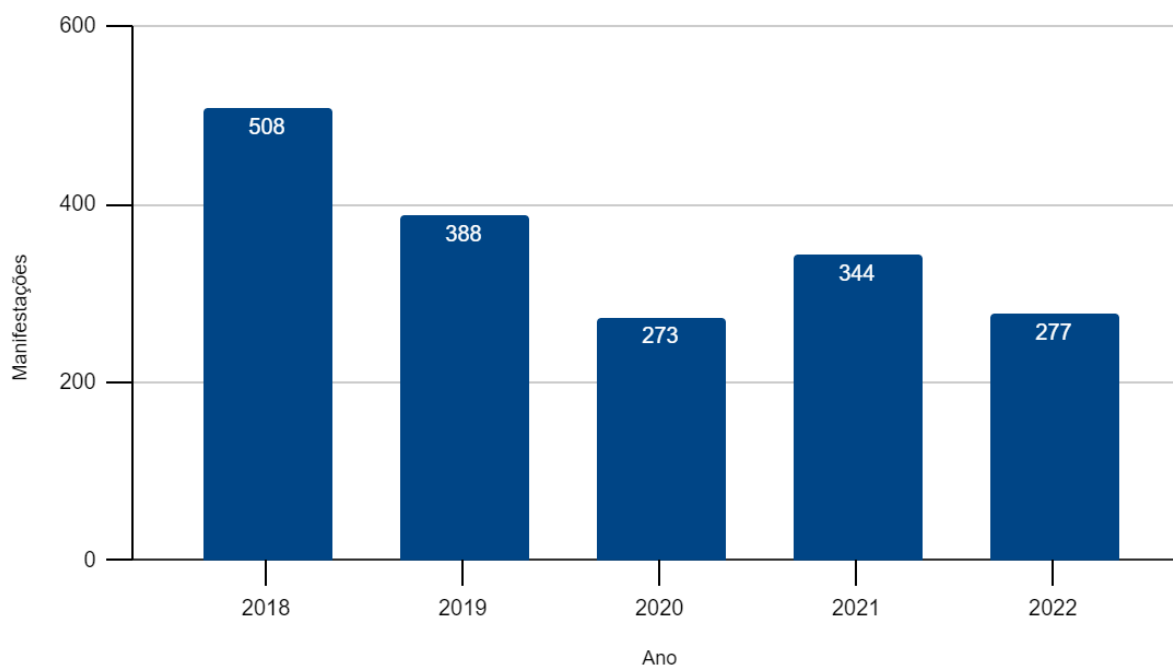
➤ **Manifestações por ano**

Tabela 8 – Quantitativo de manifestações por ano

Ano	Quantidade
2018	508
2019	388
2020	273
2021	344
2022	277

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria - IFG

Gráfico 7 - Quantitativo de manifestações por ano



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

## **5 - Considerações Finais da Ouvidoria**

A Ouvidoria do Instituto Federal de Goiás compõe o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal. Foi publicado no site do IFG, o Relatório de Atividades da Ouvidoria de 2022, em atendimento às legislações vigentes.

De forma geral, as manifestações foram variadas, tendo como destaque assuntos sobre conduta de docentes, gestão de pessoas, emissão de certificados, relacionados ao ensino, entre outros. Cabe ressaltar que a Ouvidoria não faz juízo de valor sobre as manifestações registradas para o IFG. É realizada uma análise preliminar para verificar se existem elementos suficientes para o encaminhamento da manifestação ao setor competente. No caso de denúncias é analisado se há autoria e materialidade em relação aos fatos relatados. Caso não existam, a denúncia é arquivada.

No Relatório de Atividades da Ouvidoria 2022, o IFG recebeu 277 manifestações, sendo que 80 delas foram feitas por alunos, o que corresponde a 28,88 % do total das manifestações.

Ressalta-se que 2022 foi marcado pelo fim do trabalho remoto e o desafio que a gestão do IFG empossada no final de 2021 teve em orientar e direcionar os trabalhos realizados com o Plano de Ação Geral para o Retorno Seguro e Gradual das Atividades Presenciais Acadêmicas e Administrativas no IFG.

Todavia, ainda existem grandes desafios. A Ouvidoria do IFG precisa tornar-se ainda mais conhecida pela comunidade acadêmica e pelo público externo, bem como aproximar-se da Gestão, em busca de traduzir as necessidades dos cidadãos em serviços mais eficientes e transparentes.

## **RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO DA IMPLEMENTAÇÃO DA LAI**

O presente documento tem como propósito fornecer informações sobre as atividades relativas às ações de monitoramento e ao cumprimento da Lei de Acesso à Informação - LAI.

Esclarecemos que este é o segundo relatório referente ao Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, visando acompanhar a implementação da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI).

Em atendimento ao inciso II do art. 67 do Decreto nº 7.724/2012 e seguindo o anexo III do Guia de Transparência Ativa (GTA), este relatório traz informações sobre o cumprimento da Lei nº 12.527/2011 no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás - IFG, tratando da Transparência Ativa, da Transparência Passiva e dos Dados Abertos.

A Autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI) foi designada através da Portaria Nº 286 - REITORIA/IFG, de 16 de fevereiro de 2022.

A LAI estabelece que as informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas pelos órgãos e entidades públicas, espontânea e proativamente, independentemente de solicitações. As informações publicadas em transparência ativa são, portanto, aquelas disponibilizadas, independentemente de solicitações, utilizando, principalmente, a internet. Tanto a LAI quanto o Decreto nº 7.724/2012 – além de outras legislações, como a Lei nº 14.129/2021 (Lei de Governo Digital), a Lei nº 14.133/2021 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos) e a Instrução Normativa nº 84/2020 do Tribunal de Contas da União (TCU) – estipulam um rol mínimo de informações que

obrigatoriamente devem ser divulgadas na seção “Acesso à Informação” dos sites dos órgãos e entidades públicas. Esse conjunto de informações abrange 49 itens, organizados em 14 assuntos, e são continuamente monitorados pela Controladoria Geral da União (CGU), a fim de garantir o cumprimento das obrigações. Na avaliação desses itens a CGU identificou que o IFG cumpre de forma total e parcialmente 81,6% dos itens obrigatórios, mas está pendente, por descumprimento total ou parcial, com 6 deles.

Índice de cumprimento das obrigações de Transparência Ativa do IFG

## CUMPRIMENTO DE ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA ?

● Cumpre ● Cumpre Parcialmente ● Não Cumpre



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação - dez/2022

A Gestão do IFG está trabalhando para o efetivo cumprimento dos itens. Foram criados Grupos de Trabalho para apresentarem soluções para as demandas.

Item	Assunto	Órgão	Data da Última Atualização	Status
O órgão ou entidade divulga informações detalhadas sobre suas despesas com diárias e passagens?	RECEITAS E DESPESAS	IFG – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás	06/02/2022	Não Cumpre
O órgão ou entidade divulga o rol das informações classificadas em cada grau de sigilo?	INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS	IFG – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás	26/05/2021	Não Cumpre
Data da última atualização do rol:	INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS	IFG – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás	26/05/2021	Não Cumpre
O órgão ou entidade divulga o rol das informações desclassificadas, no período de 1º de junho do ano anterior a 31 de maio do corrente ano, em cada grau de sigilo?	INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS	IFG – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás	26/05/2021	Não Cumpre
Data da última atualização do rol:	INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS	IFG – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás	26/05/2021	Não Cumpre
Qual o total de Informações Classificadas como ‘Reservadas’ no órgão ou entidade atualmente?	INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS	IFG – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás	26/05/2021	Não Cumpre
Qual o total de Informações Classificadas como ‘Secretas’ no órgão ou entidade atualmente?	INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS	IFG – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás	26/05/2021	Não Cumpre
Qual o total de Informações Classificadas como ‘Ultrassecretas’ no órgão ou entidade atualmente?	INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS	IFG – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás	26/05/2021	Não Cumpre
Qual o total de informações desclassificadas no órgão ou entidade no período de 1º de junho do ano anterior a 31 de maio do corrente ano?	INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS	IFG – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás	26/05/2021	Não Cumpre

Fonte: Plataforma Fala.BR dez/2022

Conforme percebe-se faz-se necessário atualizações dos itens apontados e seria importante a definição de um fluxo de atualização e controle das publicações, passando pela criação de um controle institucional que organize e indique os responsáveis pelas publicações - dado que as informações a serem compiladas e publicadas são diversas e estão dispersas.

### ● ANÁLISE DOS INDICADORES DO PAINEL DA LAI

Quanto a Transparência passiva, de forma geral, temos a seguinte situação quanto aos pedidos de informação direcionados ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás - IFG, realizados com fundamento na LAI e cadastrados na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR):

**Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás**  
Rua C-198, Quadra 500, Jardim América, GOIÂNIA / GO, CEP 74270-040  
(62) 3612-2277 (ramal: 2277)  
Ouvidoria – <http://www.ifg.edu.br/ouvidoria>

**Eficiência do IFG na concessão das respostas**



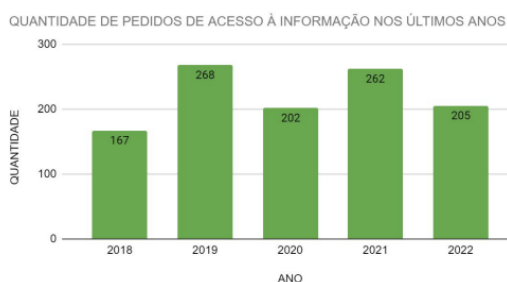
Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação - dez/2022

Observa-se que 89,22% dos pedidos tiveram o acesso à informação concedido e os cidadãos receberam o que foi solicitado em um tempo médio de 10,86 dias. Em relação ao tempo médio de resposta teve-se uma leve elevação em relação ao ano anterior.

Ressalta-se que o IFG manteve a tradição de cumprir todos os prazos e não houve omissões de respostas.

**HISTÓRICO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS NOS ÚLTIMOS 5 ANOS (e-SIC + Fala BR)**

ANO	2018	2019	2020	2021	2022
QUANTIDADE	167	268	202	262	205



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação - dez/2022

O volume de pedidos de informação recebidos em 2022 foi menor em relação ao ano anterior, porém, ressalta-se o trabalho do SIC em incentivar a formalização dos pedidos via plataforma FalaBR.



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação - dez/2022

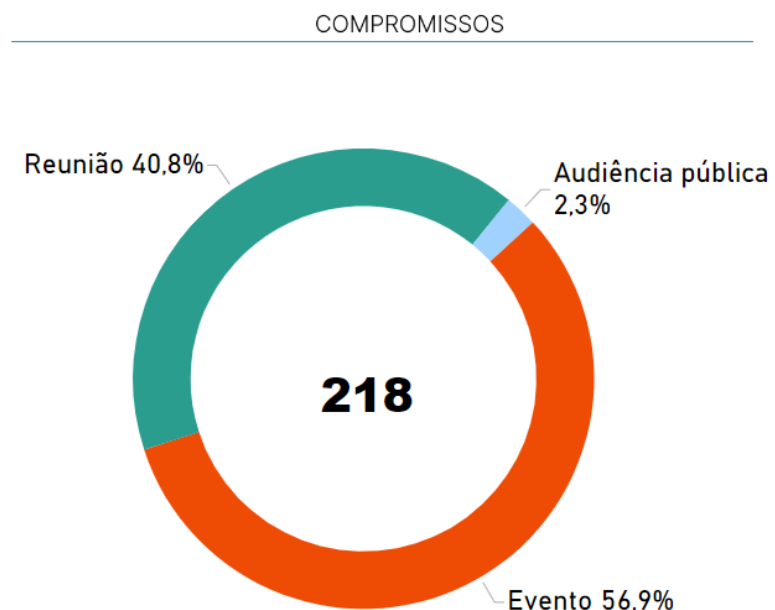
A satisfação do usuário é mensurada por meio de uma pesquisa realizada após o solicitante receber a resposta do seu pedido de informação. O preenchimento é facultativo e os solicitantes respondem a duas perguntas, que variam de acordo com o tipo de resposta do pedido de informação, marcando uma escala que varia de 1 a 5. O índice de satisfação obtido de 4,31 aponta elevado grau de satisfação indicando uma melhora considerando o ano de 2021 onde o índice era de 4,20.

## ● IMPLEMENTAÇÃO DO E-AGENDAS

Em 2022, o IFG aderiu ao Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal (e-Agendas), plataforma por meio da qual são divulgadas as agendas de compromissos públicos dos agentes públicos obrigados, constituindo-se como uma ação de promoção da transparência e de integridade do IFG.

O cadastro da estrutura dos cargos, dos agentes públicos e dos administradores institucionais ocorreu inicialmente pela Autoridade de Monitoramento da LAI para que o sistema pudesse ser utilizado, para dar cumprimento à Transparência das Agendas, estabelecida pela Lei de Conflito de Interesses – LCI (Lei nº 12.813 de 16 de maio de 2013) e pelo Decreto nº 10.889, de 9 de dezembro de 2021.

Atualmente, são 20 (vinte) agentes públicos obrigados a usarem o e-Agendas: Reitor, Pró-reitor e Diretores Gerais dos Câmpus, que estão devidamente cadastrados na Plataforma. Desde outubro de 2022, quando o uso da ferramenta tornou-se obrigatório, até o fechamento deste relatório, foram cadastrados 218 compromissos.



Fonte: Painel Infoagendas - jun/2023

## ● DADOS ABERTOS

A Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal, instituída em maio de 2016, por meio do Decreto n.º 8.777/2016, tem o objetivo de promover a publicação de dados contidos em bases de dados de órgãos e entidades da



administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Dessa forma, possibilita acesso aos cidadãos, de forma aberta, aos dados produzidos e acumulados pelo Poder Executivo Federal, exceto aos dados legalmente protegidos pelo sigilo, fomentando a cultura de transparência, o controle social, a pesquisa científica, o desenvolvimento tecnológico e a inovação no setor público e privado.

Para a implementação da Política de Dados Abertos, é necessária a publicação do Plano de Dados Abertos (PDA) pelos órgãos e entidades da administração pública federal. O PDA é um documento orientador para as ações de implementação e promoção de abertura de dados.

Desde a instituição da Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal, o IFG elaborou dois Planos de Dados de Dados Abertos e disponibilizou 37 conjuntos de dados no Portal Brasileiro de Dados Abertos.

A Atual edição do PDA foi avaliada pela Controladoria-Geral da União (CGU) e ao analisar os indicadores do Painel de Dados Abertos da Controladoria-Geral da União (CGU), que é utilizado para monitoramento do cumprimento da Política de Dados Abertos, em 2022, o IFG ficou com status de “sem PDA” em virtude da necessidade de ajustes no documento.

Enquanto Autoridade de Monitoramento da LAI foi feito recomendações para que seja atualizada a nova versão e alertado quanto a vigência do PDA atual.

O Plano de Dados Abertos (PDA) está disponível em <https://www.ifg.edu.br/pda>

- **CARTA DE SERVIÇO**

A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento elaborado pelo órgão público que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ele, como acessar esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos, conforme exige a Lei ° 13.460, de 26 de junho de 2017 – Lei de defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

Em 2022 foi constituída nova comissão para atualização da Carta de Serviços do IFG e os trabalhos estão em andamento.

- **BOAS PRÁTICAS NO IFG**

1. A partir da nova Gestão do IFG, outubro/2021, estabeleceu-se que as Unidades do SIC, Ouvidoria e Autoridade de Monitoramento terão reuniões periódicas com a equipe gestora para apresentar as situações mais recorrentes afim de sanar problemas e melhorar a comunicação.
  
2. IFG EM DADOS - O Instituto Federal de Goiás (IFG) lançou em 2022 a plataforma IFG em Dados. A plataforma que traz informações sobre os serviços prestados pela Instituição em várias instâncias pode ser acessada no endereço: <https://ifg.edu.br/ifg-em-dados>

A plataforma IFG em Dados foi desenvolvida pela Diretoria de Tecnologia da Informação do IFG com o objetivo de melhorar os serviços da Instituição, conforme previsto no Plano de Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) do IFG. Por meio da ferramenta, é possível acessar um painel de indicadores, para a análise geral dos dados institucionais; desenvolver sistema para elaboração de relatórios dinâmicos e utilizar a tecnologia para identificar padrões de dados, estabelecer métricas, diagnosticar problemas além de proporcionar transparência para a comunidade interna e externa sendo também essencial para a tomada de decisões dos gestores da Instituição.

## • RECOMENDAÇÕES

Nos termos do art. 40 da Lei 12.527/2011, c/c o art. 67 do Decreto 7.724/2012, a Autoridade de Monitoramento da LAI deve elaborar relatório anual específico de avaliação e monitoramento da implementação dos citados normativos, apresentando-o ao dirigente máximo da instituição com as recomendações e orientações pertinentes.

### Monitoramento das recomendações de 2022

Em relação ao monitoramento das recomendações expedidas passaremos a listar a seguir as providências adotadas pelos gestores a partir dos pontos elencados no documento:

#### ❖ **Atualização periódica da Carta de Serviços ao Usuário:**

Por meio da Portaria Nº 2084/2022 - REITORIA/IFG, foi Designado uma Comissão responsável pela reelaboração da Carta de Serviços ao Cidadão e atualização das informações no site do IFG;

#### ❖ **Novo Sistema de Agendas**

O e-Agendas foi implementado no IFG e a sua implementação aconteceu tendo sido enviado memorando, e-mails, além da disponibilização de manual, de treinamentos e orientações com os servidores envolvidos na atualização das agendas dos Agentes Públicos Obrigados (APO).

#### ❖ **Guia de Cursos do IFG**

o IFG vem evoluindo na oferta de cursos nos mais diversos níveis de ensino da educação profissional e na formação de professores, de modo a atender às necessidades de profissionalização e formação dos cidadãos e da sociedade.

Assim sendo, é necessário reformular o guia de cursos do IFG e torna-lo uma referência para orientar o processo de escolha do curso pelo público interessado.

Para a realização dessa ação foi constituído, conforme Portaria Nº 3209/2022 - REITORIA/IFG, comissão responsável pela Elaboração do Novo Guia de Cursos do IFG.

❖ **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**

Em março de 2021 o IFG, considerado “agente controlador” nos termos no Inciso VI do Art. 5º da Lei 13.709/2018 e atento às obrigações estabelecidas no marco normativo supracitado, nomeou um encarregado pelo tratamento de dados e instituiu também a Comissão Permanente de Gestão e Proteção de Dados Institucionais (CPGPDI/IFG, Portaria IFG no 2077/2021). A referida comissão ainda está trabalhando na implementação da LGPD no IFG.

❖ **Dados Abertos**

A Reitoria do IFG, através da Portaria Nº 2060/2022 - REITORIA/IFG, atualizou a composição do Comitê de Governança Digital, responsável pelo alinhamento das ações de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC ao acompanhamento dos dados abertos e da transformação digital.

❖ **Atualizações de informações no site do IFG**

Foram realizadas atualizações e correções pontuais no site do IFG.